

Tartu Ülikool

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Sotsioloogia, sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika

Sotsiaaltöö-ja sotsiaalpoliitika eriala

Siiri Värva

Naiste tugikeskuste töötajate tööstress ja läbipõlemine nelja tugikeskuse näitel

Bakalaureusetöö

Juhendaja: PhD Judit Strömpl

TARTU 2016

Autorideklaratsioon.

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töös kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Siiri Värva 02.06.2016

ABSTRACT

The title of this research is „Workstress and burnout in personell who works in Women's Support Centre in example of four different support centres“. The purpose is to analyze personell in women Support Center through their experiences in workstress and burnout. In the theory part of the research, various theories have been used to explain stress, work stress and burnout. Also there is given explanatory review of the work in the Women's Support Centers.

The empiric material is based on interviews with five employees from four Women's Support Centres. The outcome titles from Women's Support Centres personell are awareness of work stress and burnout, causes of the work stress in Women's Support Centres work, employees experiences dealing with work stress and burnout prevention.

The research outcome shows that employees rather are not aware of the work stress and burnout, these were described more through their own previous experiences, but not because personell was somehow prepared for that. The main causes of the work stress in the women's Support Centres were tensions because of the financial matters, inadequate cooperation with other public offices, and the unstable customers using the housing services. Support Centres project-based financing causes to personell uncertainty about future and interferes focusing to customer work. Personell thought that cooperation with other public offices was not enough and wanted to raise the extent. The obstacles are coming from public servants lack of knowledge about family violence. It was also revealed that personell needs more preparations on how to react to unstable customers and how to deal with them.

The reasearch releaved that to prevent work stress and burnout, it is helpful to the personell to get consistant supervision and quality training. Also there were used various tension grounding techniques like yoga, staying in the nature and so on. Support groups helped reducing stress, other practitioners can talk about their work problems and situations. Personell appreciated positive feedback from customers, it gives motivation to work on. It was considered important to keep work and personal life apart, understanding from close ones and quality time with them.

Emplyee's descriptions give compendious picture about their experiences with preventing work stress and burnout. Giving answers about causes of the work stress and how to deal with it.

SISUKORD

SISSEJUHATUS	5
ÜLEVAADE STRESSIST, TÖÖSTRESSIST, LÄBIPÕLEMISEST JA TÖÖST NAISTE TUGIKESKUSTES.....	6
1.1. Stress	6
1.2. Töötress	6
1.3. Läbipõlemine.....	8
1.4. Toimetulek tööstressi ja läbipõlemisega	9
1.5. Töö naiste tugikeskustes	10
2. PROBLEEMI PÜSTITUS JA UURIMUSE EESMÄRK	12
2.1. Probleemi püstitus	12
2.2. Uurimuse eesmärk.....	12
3. METOODIKA.....	13
3.1. Uurimisviis	13
3.2. Andmekogumismeetod	13
3.3. Analüüsimetod.....	14
3.4. Uurija reflektiivsus	14
4. ANALÜÜSI TULEMUSED JA ARUTELU	16
4.1. Naiste tugikeskuste töötajate teadlikkus tööstressist ja läbipõlemisest.....	16
4.2. Tööstressi põhjustajad naiste tugikeskuse töös	17
4.2.1 Rahastusprobleemidest tulenevad pinged	18
4.2.2 Ebapiisav koostöö teiste ametiasutustega.....	19
4.2.3 Ametnikest tulenevad takistused	19
4.2.4 Majutusteenusel olevad ebastabiilsed kliendid	21
4.3. Töötajate kogemused toimetulekul tööstressiga ja läbipõlemise ennetamisega	21
4.3.1 Koolituste olulisus.....	22
4.3.2 Supervisioon.....	23
4.3.3 Erinevad pinge maandamise tehnikad	23
4.3.4 Tugigrupp	25
4.3.5 Positiivne tagasiside klientidelt	26
4.4. Järeldused.....	27
KOKKUVÕTE.....	31
KASUTATUD KIRJANDUS	32
LISA 1. INTERVJUUKAVA	35

SISSEJUHATUS

Stressi eest ei ole kaitstud meist mitte keegi. Töötingimused ja tööviisid muutuvad üha tormilisemas tempos. Inimesed on emotsionaalselt, füüsiliselt ja vaimselt kurnatud, kuna eduelamuse ja saavutusrõõmuni jõudmine on üha vaevalisem (Maslah ja Leiter 2007). Igal inimesel on oma murdepunkt, millest alates võib stress muutuda tema jaoks väljakannatamatuks. Üha enam on hakatud läbi viima uuringuid ja rääkima tööstressist ning sellega kaasnevatest negatiivsetest tagajärgedest tööliste, ettevõttele ja majandusele.

Perevägivalla teema on pakkunud Eestis üha enam kõneainet ja saanud järjest enam tähelepanu nii meediakanalites kui ka kõrgemal poliitilisel tasandil. On vastu võetud seaduse muudatusi, et kaitsta paremini perevägivalla ohvreid. Riigikogus on kõneaineks olnud naiste tugikeskuste rahastamisega seotud küsimused, millistest allikatest seda katta. Kuna rahastamine selles valdkonnas on minimaalne ja toimub tugikeskuste kirjutatud projektide alusel, siis on tekkinud probleeme seoses raha jagamisega.

Läbi on viidud mitmeid uurimistöid perevägivalla ohvritega. Paraku on jäänud tähelepanuta tugikeskuste töötajad ja nende toimetulek sellise stressirohke tööga. Lindqvist (2008) nimetab aitajaid „konteinerinimesteks“, kelle töösse kuulub kliendi koorma vastuvõtmine ja iseenesesse ladustamine. Kuid see „konteiner“ võib kiiresti täis saada. Eestis puuduvad uuringud, kuidas pidev töö kriisisituatsioonis naiste ja lastega mõjutab naiste tugikeskuste töötajaid, millised on viimaste teadmised tööstressist ja läbipõlemisest ja nende oskused ennast hoida. Viimase 14 aasta jooksul on Eestis loodud 14 naiste tugikeskust, kust perevägivalla all kannatavad naised leiavad kaitset, mõistmist, tuge ja asjatundlikku nõuannet. Tugikeskustes töötavatele naistele on korraldatud mitmeid koolitusi ja seminare. Keskmiselt on tugikeskustes praegu 2-1,5 töökohta, lisaks on kaasatud vabatahtlikke.

Uurimistöö eesmärgiks on analüüsida naiste tugikeskuste töötajate kogemuste esitusi seoses tööstressi ja läbipõlemisega. Bakalaureusetöö esimeses peatükis kirjeldan stressi, tööstressi ja läbipõlemise olemust ning tööd naiste tugikeskustes. Teises peatükis selgitan lähemalt probleemi olemust ja oma uurimuse eesmärki. Kolmandas peatükis esitan bakalaureusetöö uurimisviisi, andmekogumismeetodi, analüüsimeetodi ja enda kui uurija reflektiivsuse. Neljandas peatükis on uurimustulemuste analüüs ja arutelu ning järeldused, seejärel uurimustöö kokkuvõte.

1. ÜLEVAADE STRESSIST, TÖÖSTRESSIST, LÄBIPÕLEMISEST JA TÖÖST NAISTE TUGIKESKUSES

1.1. Stress

Tööga rahulolu kogemine on individuaalne ja igaüks meist tunnetab seda erineval viisil. Ekstreemsetes olukordades töötades tunnevad mõned inimesed rõõmu ja entusiasmi oma tööst, samal ajal kui teised sellises olukorras töötavad kurnatuse piiril. Seega saab stressi vaadelda nii positiivsena kui ka negatiivsena. Teatud piirini stress motiveerib, käivitab inimese energiad ja häälestab tulemuslikule töötamisele. Edendades inimese heaolu, tervist ja identiteeti (Vesterinen 2006). Ometigi, ületanud kriitilise punkti, muutub stress negatiivseks: see viib frustratsiooni, psüühilise halva enesetunde ja isegi töövõimetuseni, kaotatakse kontroll iseenda, oma elu ja oma töö üle, puudub usk iseendasse ja oma hakkamasaamisesse (Lindqvist 2008: 101). Vesterinen'i (2006: 9-11) arvates sõltub inimeste erinev reageering stressiolukordadele nende vanusest, soost, haridusest ja perekondlikust olukorrast.

Selye (1978) järgi läbib keha stressiga toimetulekuks kolm universaalset etappi, esiteks tekib alarmreaktsioon- võitle või põgene, seejärel kui organism on suutnud selle üle elada, saabub kohanemine stressoriga, teises etapis on loodud vastupanu stressile ja kolmandaks kui antud olukord kestab pikaajaliselt, siis keha väsib ja järgneb kurnatus. Stress ei ole haigus, ent pikaajaline tugev stress võib viia tõsiste terviseprobleemideni. Enam kui stressi mõju organismile, omab tähtsust selle mõjutuste kestuse aeg, kui tihti ja kui kauaks jääb keha pinge alla (Kompier, Levi 1994: 13; Hansson, Derman 2007).

Stressist põhjustatud seisundid ilmnevad inimesel erinevate reaktsioonideni: sotsiaalsete, psühholoogiliste ja füüsilistena (Nummelin 2008:76-79). Psühholoogilistest reaktsioonidest on autori arvates suurenenud hirmu, ärevuse ja masenduse reaktsioonid. Füüsilisteks reaktsioonideks on ebamugavustunded kõhus, unehäired ja erinevad meditsiiniliselt seletamatud valud (ibid). Sotsiaalseteks stressireaktsioonideks on võõrandumine varasemast sotsiaalsest võrgustikust ja suutmatus teha kolleegidega tööalast koostööd (ibid).

1.2. Tööstress

Tänapäeva tööelu nõuab inimeselt järjest enam ja esitab üha uusi väljakutseid. Kiire töötempo, vaimne pinge, määramatus tööturul ja töö tõhusamaks muutmine paneb töötegijad suure pinge alla (Seppo, Järve jt 2010; Nummelin 2008: 15). Seetõttu on oluline, et tööl

käivatel inimestel oleksid mingisugusedki põhiteadmised tööstressi kahjulikkusest, et nad oskaksid seda märgata ja kindlaks teha ja teaksid, kuidas sellega võidelda (Räisänen ja Karila 2007).

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri (2015) järgi ligikaudu pooled Euroopa töötajatest arvavad, et stress on nende töökohas tavaline, see põhjustab ligikaudu poole puudunud tööpäevadest. Eestis korraldatud uuringust ilmneb, et ligi 15% töötajatest on tööpinge tõttu kogenud tööd häirivat stressi või närvilisust ja ligi 18% töötajatest on tööpinge põhjustanud kurnatust (Eesti töö-elu uuring 2009).

Euroopa Komisjoni järgi on tööstress emotsionaalsete, kognitiivsete, käitumuslike ja füsioloogiliste reaktsioonide kogum, mis on seotud töö sisu, töökorralduse ja töö keskkonnaga (European Agency for Safety...2002). Tööstressi portaal (Mis on tööstress 2015) defineerib tööstressi pingeseisundina, mis tekib, kui inimene tajub vastuolu töökeskkonna poolt esitatud väljakutsete ja oma toimetulekuvõimaluste vahel. Karasek'i (1979) järgi tekib tööstress kolme teguri koosmõjul: 1) suured nõudmised teiste poolt (nt ajasurve, tähtsajad, kiire tööritm) 2) vähe võimalusi iseseisvalt otsustada, mõjutada oma töökulgu, töötempo –ja vahendite valikut 3) vähene toetus juhilt ja töökaaslastelt. Hansson ja Derman (2007) toovad välja veel töö või ameti eripärast tulenevad pinged, nt medõed, politseinikud, ühistranspordi juhid jt ning töövälised tegurid, nt ameti madal sotsiaalne väärtustamine, madalad palgad jms.

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri (2015) järgi on tööstress organisatsiooniprobleem ja ei teki töötaja süül, see on halva psühhosotsiaalse töökeskkonna üks raskeimaid tagajärgi. Psühhosotsiaalsed riskid on psühholoogilised, füüsilised ja sotsiaalsed, mille on põhjustanud töö puudulik kavandamine, korraldus ja juhtimine (ibid). Psühhosotsiaalseid riske võivad põhjustada näiteks järgmised töötingimused: liigne töökoormus või ajapuudus, vastuolulised nõuded, töötaja rolli ebaselgus, ebatõhus suhtlus ja halvasti juhitud organisatsioonimuutused (ibid). Psühhosotsiaalsed riskid tekivad samuti ebasoodsast sotsiaalsest kontekstist, sh olukordadest, kui puudub juhatuse või kolleegide toetus, inimestevahelised suhted on halvad, esineb ahistamist, agressiivset käitumist ja vägivalda, töö- ja perekohustusi on raske sobitada (ibid).

Tööstress võib avalduda järgnevalt: töömotivatsiooni langemine, töö kvaliteedi langus, tegemata tööde kuhjumine, konfliktid kollektiivis, kõrvale kaldumine põhiülesannetest, väsimus, pettumus, liigne alkoholitarbimine, töölt puudumiste kasv, kaadri voolavus

(Nummelin 2008: 105). Mõjudes kokkuvõtvalt kahjulikult nii töötajale kui ka tööandjale. Pingelise olukorra jätkudes, töötaja väsib ja tööstressist võib edasi areneda läbipõlemine.

1.3. Läbipõlemine.

Esimesena kirjeldas läbipõlemissündroomi ameerika psühhoanalüütik dr. Herbert Freudenberger 1974. aastal, defineerides seda järgmiselt: läbipõlemissündroom on energia kulumine, mis tekib vaimsest ja füüsilisest ülekoormusest, võttes inimestelt nende energia ja võime probleeme lahendada.

Läbipõlemine on samm sammult arenev olukord, mis võib tekkida pikaajalise võimetuse tõttu kohaneda tööoluvate stressitekitajatega, mille avaldumisvormid on üldine väsimus, tööolulisuse tunde kaotamine, küüniliseks muutumine, ametialase enesehinnangu nõrgenemine ja negatiivne mõju inimese isiklikele saavutustele (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001; Henriksson, Lönnqvist 2009: 284-285; Vlăduț, Kállay 2010: 261-280).

Lindqvist (2008: 101-102) nimetab läbipõlemist „põhjakõrbemiseks“, töötaja emotsionaalne puutepind tööga „kõrbe tundetuks“, see hakkab ilmema hoolimatuse ja inimkontaktide vältimisena, tuleb teatavat laadi „las minna“ tunne. Selles faasis on otsene haigestumiskõrge ja isik võib põgeneda enesehävituslike käitumisviisidesse, nagu alkoholi kuritarvitamine, narkosõltuvus, inimsuhetes triivimine (ibid). Töötaja võib kogeda oma töökaaslast, kliente ja ülemust läbinisti halbadena ja isiklikku ohtu tekitavatena (ibid).

Läbipõlemissündroom ohustab kõige enam neid, kelle tööks on teiste aitamine ja mõjutamine ning kelle töös esineb kiiresti vahelduvaid, ootamatuid ja kriitilisi kliendisid (Elenurm 2011). Kasutades oma isiksust (tundeid ja mõtteid) kui töövahendit klientide heaolu taastamiseks ja suurendamiseks, siis Elenurme arvates see töövahend kulub ja vajab hooldamist nagu iga teinegi töövahend.

Läbipõlemine avaldab mõju ka töötaja isiklikule elule, kus perekond on sageli süütu kannataja rollis. Pere saab tavaliselt esimesena tunda läbipõlemisprotsessi negatiivseid tagajärgi: väsimust, halba tuju, endassetõmbumist, tigeitsemist ja rahutust (Lindqvist 2008: 103). Selline olukord võib viia peresuhete halvenemiseni, põhjustades niigi stressis inimesele lisapingeid.

Maslach'i ja Leiter'i (2007) arvates põhjustab läbipõlemist liiga suur töökoormus, kontrolli puudumine oma töö üle, töötaja tegevuse range kontrollimine ja ebapiisav tasu ning tunnustus töö eest. Nende poolt läbi viidud uuringutele toetudes leiavad nad, et läbipõlemine pole mitte

inimeste, vaid selle sotsiaalse keskkonna probleem, milles nad töötavad. Töökoha struktuur ja toimimine kujundavad inimeste omavahelise suhtlusviisi ja töötulemuse. Kui töökeskkond ei tunnusta töö inimlikke külgi, tõuseb läbipõlemise risk ning selle kulukus.

1.4. Toimetulek tööstressi ja läbipõlemisega

Igal inimesel on oma toimetulekustrateegiad, kuidas keeruliste olukordadega tööelus toime tulla, mis määrabki ära, kuidas ta pingelistes situatsioonides käitub. Arvatakse, et kui inimene on innukalt tööle pühendanud, hõlmab pingutamine nii väliseid kui ka sisemisi ressursse. Töötajale on olukord kõige koormavam siis, kui omavahelises vastavuses pole see, mida inimene ise annab ja mida ta vastu saab. Kui pingutuse ja saadava tasu bilanss on negatiivne, võib saabuda olukord, kus indiviid tõmbub tagasi ja loobub pingutamisest, haigestub või lahkub töölt (Sallaste 2006).

Kuna tööstressi ei ole võimalik täielikult vältida (Taylor 2006: 175), on olulisel kohal erinevad stressiga toimetuleku strateegiad. Gaidajenko (2009) toob välja neist neli: 1) emotsioonidele suunatud strateegiad – mida valitakse tavaliselt siis kui inimene hindab sündmuse kaotuseks, teha pole midagi, saab ainult kurvastada 2) probleemile suunatud strateegiad – mida valitakse tavaliselt siis kui inimene hindab sündmuse selliseks, millega toime tulemiseks on mingid ressursid olemas ja olukorrast on võimalik mingit moodi ja enam-vähem positiivse tulemusega välja tulla 3) põgenemisstrateegiad – mida valitakse tavaliselt siis, kui inimene on hinnanud sündmuse selliseks, millega ta ei suuda toime tulla või ei taha sellega tegeleda ja loodetakse, et probleem kuidagimoodi ise laheneb 4) tähendusele suunatud strateegiad – mida valitakse tavaliselt pärast seda kui inimene on üritanud mitu korda stressoriga toime tulla ja kogenud, et midagi pole paremaks läinud, siis on ainus pääsetee oma hinnangute muutmine, leitakse, et see mida üritati polegi tähtis, tähtsad on hoopis teised asjad.

Tööstressi vähendamisel on oluline roll ka töökeskkonnal (European Agency for Safety...2002). Vaimselt raske töö, vähe mõjuvõimu ja halvad töötingimused töökohal koormavad töötajat (Nummelin 2008: 105-107). Töökeskkond peab pakkuma töötajatele mõtestatud tööd, võimaldama teha edusamme, täita realistlikke tööülesandeid ja töömeetodeid (Vesterinen 2006: 9-11). Teadlikkus töö esinevate stressitegurite kohta annab võimaluse kujundada töökohti ümber ja rakendada tööstressi leevendamise meetmeid nii tööandja kui ka töötaja poolt (Taylor 2006: 175).

Siimes'i (2008: 35-36) arvates aitavad töötajal stressiga toime tulla järgnevad tegevused: selgitada välja stressi põhjustajad ja seejärel nende vähendamine ja eemaldamine oma töös, negatiivsete tunnete vähendamine, positiivsete külgede otsimine, enda reaalne tunnustamine, äparduste üle naermine ja tervisesport. Väljastpoolt tulenev abi, millele saab töötaja toetuda on lähedaste abi suhtluse näol, professionaalne abi teraapia näol ja sama ala töötajate vastastikkune toetus üksteist kuulates ning aidates (ibid).

Sotsiaalvaldkonnas on töötaja stressi vähendamisel olulisel kohal supervisioon, mis aitab tõsta töö efektiivsust ja motivatsiooni. Superviisor hoiab ja toetab töötaja enesehinnangut, eneseväärikust ja eneseusaldust (Tsui 2005). Ka McLeod (2008) peab supervisiooni nõustaja töös vajalikuks ja toob välja supervisiooni kolm põhilist ülesannet: harida, toetada ja juhtida nõustajat. Supervisiooni käigus saab välja selgitada, kas töö avaldab negatiivset mõju töötajale ja leida koostöös superviisoriga parimad võimalused keerulise olukorra lahendamiseks.

Läbipõlemise vältimine on paratamatult üks nõustaja töö tähtsamaid kohti. Suur töökoormus, traagilised juhtumid ja väljapääsmatutena tunduvad olukorrad tekitavad pidevalt negatiivseid emotsioone. Selle tulemusena võib nõustaja kaotada positiivse elutunnetuse. Nõustajal on kasulik seada endale piirid aja, ruumi, info, privaatsuse, kontakti ja turvalisuse osas (McLeod 2008). Sellised piirid aitavad ka töö –ja pereelu lahus hoida, mis on vajalik töötaja väljapuhkamiseks ja taastumiseks.

1.5. Töö naiste tugikeskuses.

Naiste tugikeskuse teenuse eesmärk on pakkuda abi ja turvalist keskkonda naistele ja lastele, kes on kogenud füüsilist, psühholoogilist, seksuaalset või majanduslikku vägivalda ja vajavad kaitset, mõistmist, tuge ning asjatundlikku nõuannet. Naiste tugikeskuse teenus on spetsialiseeritud kompleksteenuse, mille eesmärk on naistevastase vägivalla ohvreid ja nende lähedasi informeerida, neid emotsionaalselt toetada, tagada nende turvalisus ning jõustada neid vägivallaringist väljuma ja iseseisvalt toime tulema (Reitelmann, Piirisild, Sinisalu, Albrant, Mikiver 2013). Teenus jaguneb kaheks peamiseks suunaks: turvakoduteenuseks ning nõustamiseks (Reitelmann jt 2013).

Eesti Naiste Varjupaikade Liidu (2015) andmetel tegutseb Eestis praegu 14 spetsialiseeritud naiste tugikeskust (varasema nimetusega naiste varjupaik). Vanim neist, Tartu Naiste Tugi- ja Teabekeskus, on avatud 2002. aastal. Maakondadest on naiste tugikeskused olemas Harju,

Ida-Viru, Järva, Lääne-Viru, Pärnu, Rapla, Tartu, Valga, Viljandi ja Võru maakonnas, viimane teenindab ka Põlva maakonna kliente (Eesti Naiste ... 2015). Tugikeskused puuduvad Hiiu, Lääne ja Saare maakonnas (Reitelmann jt 2013). 2014 aastal pöördus Eestis naiste tugikeskuste poole 1617 naist (sh ka nõustamisele) ning varjupaigas elas 215 naist ja 186 last, majutusteenusel viibitud päevade arv oli 6927 (Eesti Naiste ... 2015).

Keskmiselt on tugikeskustes praegu 2-1,5 töökohta, lisaks on kaasatud vabatahtlikke, psühhoterapeudid, psühholoogid ja juristid osutavad reeglina teenust võlaõigusliku lepingu alusel (Reitelmann jt 2013). Tallinnas ja Tartus on teenuste valik ja ka personali arv suurem, Tallinnas tegutseb tugikeskusest eraldi nõustamiskeskus (ibid).

Tugikeskuses ohvritega töötavad isikud on reeglina läbinud naistevastase vägivalla alase baaskoolituse ja osalevad pidevalt täiendkoolitustel (Eesti Naiste ... 2015). Paljudel töötajatel on sotsiaaltöö alane haridus. Naiste tugikeskuse töötajad peavad saama regulaarset individuaal- või grupisupervisiooni (Reitelmann jt 2013).

Tugikeskuses pakuvad teenust naised naistele, sest sihtgrupi tagasisidest on ilmnenu, et naistevastase vägivalla all kannatajad võivad mitte usaldada meessoost nõustajat (Reitelmann jt 2013). Tugikeskuse töötaja tööülesannete hulka kuulub: telefonile vastamine, esmane ja juhtumipõhine nõustamine, turvakodu korrashoiu organiseerimine, igapäevane suhtlemine kliendiga, vajadusel tegevused tugikeskuses viibivate lastega (ibid). Tugikeskused pakuvad turvakoduteenust reeglina selleks renditud 2-4 toalistes korterites (erandiks Tallinnas ja Tartus tegutsevad tugikeskused, kelle käsutuses on suuremad ruumid), mille aadress ei ole avalik (ibid). Nõustamiseks on reeglina renditud eraldi ruum avaliku aadressiga (ibid).

Vägivald mõjub laastavalt naise tervisele ja seetõttu on tugikeskustesse saabuval naised emotsionaalselt kurnatud. Igapäevaselt vägivalda taludes ei ole neil jõudu enda elu puudutavaid otsuseid vastu võtta, vaid kogu energia kulub vägivallatseja peale (Hiiekivi 2015). Mida kauem naine on olnud vägivaldses suhtes, seda tõsisemad on tagajärjed tema tervisele: füüsilise vägivalla tagajärjel kehaosade vigastused ja vaimse vägivalla põhjustatud liigne alkoholi ja narkootiliste ainete tarbimine, söömis- ja unehäired, foobiad, paanikahäired, posttraumaatiline stressihäire ja enesetapu katsed (Krug jt 2002).

2. PROBLEEMI PÜSTITUS JA UURIMUSE EESMÄRK

2.1. Probleemi püstitus

Kuigi esimene naiste varjupaik (nüüd tugikeskus) avati Tartus 2002 aastal, on antud teenuse pakkumine Eestis alles arenemisjärgus. 14 aasta jooksul on loodud järjest uusi naiste tugikeskuseid, kus perevägivalla all kannatavad naised saavad võimaluse leida väljapääs vägivallaringist. Läbi on viidud mitmeid uuringuid perevägivalla ohvritest ja naiste viibimisest tugikeskustes, aga puuduvad uuringud antud valdkonna töötajatest. Perevägivald on väga spetsiifiline ja naised, kes tulevad tugikeskustesse on emotsionaalselt ja tihti ka füüsiliselt elanud üle suure šoki, mis nõuab töötajatelt professionaalset oskust selliste klientidega töötamisel.

Elukutselisi aitajaid tabab tihti vaimne väsimus, mis tuleneb emotsionaalsel tasandil toimuvast ülekoormusest (Lindqvist 2008: 98). Oma isiksust –tundeid ja mõtteid- kui töövahendit klientide heaolu taastamiseks kasutades, see töövahend kulub ja vajab hooldamist nagu iga teinegi töövahend (Elenurm 2011: 34-38). Läbipõlemissündroom ohustab kõige enam neid, kelle tööks on teiste aitamine ja mõjutamine ning kelle töös esineb kiiresti vahelduvaid, ootamatuid ja kriitilisi kliendisuhteid (Elenurm 2011: 34-38).

Soovin teemat uurida, kuna antud töövaldkond on Eestis uus ja puudub selge ülevaade, mida kogevad naiste tugikeskuste töötajad töötades igapäevaselt perevägivalla ohvritega ja kriisisituatsioonis olevate naistega.

2.2. Uurimuse eesmärk

Uurimistöö eesmärgiks on analüüsida naiste tugikeskuste töötajate kogemuste esitusi seoses tööstressi ja läbipõlemisega. Eesmärgist lähtuvalt soovin saada vastuseid järgnevatele küsimustele: 1) millised arvamused on naiste tugikeskuste töötajatel tööstressist ja läbipõlemisest? 2) kuidas kirjeldavad töötajad oma tööstressi põhjustajaid? 3) kuidas tugikeskuste töötajad ennetavad tööstressi ja läbipõlemist?

3. METOODIKA

3.1. Uurimisviis

Oma uurimistööst lähtuvalt valisin kvalitatiivse uurimisviisi, mille „eesmärgiks on mõista uuritavat nähtust“ (Hirsijärvi jt 2010: 168). Kvalitatiivsetes uuringutes tegeletakse inimeste isikliku ja sotsiaalse kogemuse uurimise kirjeldamise ning tõlgendamisega, püütakse mõista pigem väikese arvu osalejate maailmavaadet (Laherand 2008: 20). Kvalitatiivne meetod aitab mul analüüsida ning mõista naiste tugikeskuste töötajate kogemusi seoses tööstressi ja läbipõlemisega „andes inimestest, sündmustest või ilmingutest tervikliku, rikka ja detailirohke pildi“ (Laherand 2008: 24).

3.2. Andmekogumismeetod

Et saada oma uurimistööks vajalikke andmeid, otsustasin läbi viia poolstruktureeritud intervjuud naiste tugikeskuste töötajatega. Intervjuud kasutatakse, kui tahetakse selgitada, mida inimesed mõtlevad, tunnevad, kogevad või usuvad (Hirsijärvi jt 2010: 172). Poolstruktureeritud intervjuu puhul on intervjuu kavas välja toodud teemavaldkonnad, mida soovitakse käsitleda ja iga teemavaldkonna kohta esitatakse avatud küsimus, millele intervjuueeritav saab anda pikema vastuse (Laherand 2008: 193). Sellise intervjuu eeliseks on, et intervjuueerija saab vajadusel esitada täpsustavaid lisaküsimusi (Tuomi, Sarajärvi 2002: 75) ja muuta küsimuste järjekorda, kui intervjuueeritav suundub oma jutuga mõne sellise teema juurde, mida oli peagi nagunii plaanis käsitleda (Lepik jt 2014).

Oma uurimistöö jaoks valisin välja neli Eestis tegutsevat naiste tugikeskust. Valimi moodustamisel võtsin arvesse, et oleksid esindatud nii suurlinna kui ka väikelinna tugikeskused. Intervjuueeritavateks kujunesid töötajad, kes vastasid minu helistamise hetkel tugikeskuse kodulehel väljatoodud telefonil. Kõik töötajad oli meelsasti nõus minuga intervjuud läbi viima, kui olin selgitanud minu uurimistöö eesmärgi ja põhjuse. Seejärel leppisime eelnevalt kokku kokkusaamise aja ja koha. Kokkusaamised toimusid naiste tugikeskuste nõustamisruumides, mis ei olnud varjupaiga teenust kasutavate naistega samas majas. Töötajate osalemine uuringus oli vabatahtlik. Lõpptulemuseks koosnes valim kahest suurlinna ja kahest väikelinna tugikeskuste töötajatest. Kokku osales intervjuus viis tugikeskuse töötajat. Ühes varjupaigas olid mõlemad töötajad huvitatud minu uuringus osalemisest ja seega viisin seal läbi paariintervjuu. Kolm intervjuud toimusid silmast-silma ja ühe viisin läbi Skype'i vahendusel, kuna elan ise ajutiselt välisriigis ja minu Eestis viibimise

ajal ei olnud töötajal klientide rohkuse tõttu võimalik minuga kokku saada. Seega otsustasime, et viime intervjuu läbi Skype'i vahendusel, kui tal on tööst vaba aeg. Intervjuud toimusid ajavahemikus 11.01.-10.03.2016. Intervjuud salvestasin osalejate nõusolekul diktofoniga, keskmiselt kujunes intervjuude pikkuseks üks tund. Intervjuu alguses selgitasin töötajatele oma uurimistöö eesmärgi ja miks antud teema mind huvitab. Samuti teavitasin, et ei avalda oma töös, millised konkreetsete naiste tugikeskused minu uuringus osalesid ja töötajate nimed jäävad anonüümseks. Selle tõttu kasutan oma uurimistöös naiste õigete nimede asemel varjunimesid: Pilvi, Vilja, Jaanika, Jutta ja Terje.

3.3. Analüüsimeetod

Intervjuude analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi „kui uurimismeetodit, mida rakendatakse tekstiandmete sisu subjektiivseks tõlgendamiseks süstemaatilise liigendamise- ja kodeerimisprotsessi ning teemade või mustrite kindlakstegemise abil“ (Hsieh ja Shannon 2005: 1278, Laherand 2008: 290 kaudu). Kõigepealt ma transkribeerisin intervjuud. Et selgitada välja andmetes peituvad tähendused ja arusaamad, märkisin ära sõnad, mis kandsid endas olulist infot, millest tulenesid koodid. Kvalitatiivse sisuanalüüsi puhul ei kasutata ranget, fikseeritud koodidega kodeerimisjuhendit ega mõõtmiskaalasid, mis võimaldab koode ja kategooriaid üle vaadata ja lisada analüüsi käigus (Kalmus jt 2015). Saadud koodid koondasin kategooriatesse.

Analüüsi tulemusel moodustasin kolm põhikategooriat. Esimese kategooria alla koondasin koodid töötajate tõlgendustest tööstressist ja läbipõlemisest, teada saamaks nende teadlikkusest antud valdkonnas. Teine kategooria hõlmab endas tööstressi põhjustajaid naiste tugikeskuse töös, jagunedes neljaks alamkategooriaks, kus põhjused on rühmitatud sarnasuse alusel. Töötajate kogemused toimetulekul tööstressiga ja läbipõlemise ennetamisega moodustavad kolmanda kategooria, jagunedes viieks alamkategooriaks, koondades erinevaid toimetulemisviise ühise nimetaja alla.

3.4. Uurija reflektiivsus

Kuna olen ise töötanud aastatel 2012-2014 sotsiaalnõustajana naiste tugikeskuses, siis olin selle valdkonnaga tuttav. Minu uuringus osalenud töötajatest olin kahe töötajaga ennem põgusalt koolitusel kohtunud ja üks töötaja oli minu endine kolleeg. Isiklik kokkupuude antud valdkonnaga võimaldas mul osalejate kogemusi paremini mõista ja saavutada intervjuueeritavatega hea kontakt. Samuti oskasin paremini esitada intervjuul teemakohaseid ja

suunavaid küsimusi. Intervjueeritavad ei pidanud mulle lahti seletama oma erialal kasutatavaid mõisteid ja seetõttu sujus jutt ladusamalt.

Kuna antud hetkel töotan teises valdkonnas ja tööst naiste tugikeskuses on möödas kaks aastat, siis eemal oldud aeg võimaldab mul näha probleeme distantsilt. Samas olen teadlik oma mõjust andmetele ja püüdsin seda intervjuude analüüsimisel arvesse võtta: olla neutraalne ja kajastada just vastajate arvamusi ja mõtteid.

4. ANALÜÜSI TULEMUSED JA ARUTELU

Selles peatükis kirjutan lahti analüüsi käigus tekkinud kategooriad ja alamkategooriad. Tsitaadid intervjuueeritavatelt on kursiivkirjas ja minupoolsed selgitavad märkused on sulgudes, aitamaks mõnda tsitaati lugejal paremini mõista. Et tuua välja tsitaadi põhisõnum, siis olen välja jäänud teksti märgistanud /.../ märgisega.

4.1. Naiste tugikeskuste töötajate teadlikkus tööstressist ja läbipõlemisest

Oma intervjuu alguses püüdsin intervjuueeritavatelt teada saada, kuivõrd teadlikud on nad tööstressist ja läbipõlemisest. Kui püüdsin uurida osalejate käest, mida nad teavad ja kuivõrd teadlikud on tööstressi ja läbipõlemise sümptomitest, siis esimene reaktsioonina väljendasid naised kahtlust oma teadmistes. Vilja ütles lausa, et ei tasu isegi diktofoni tööle panna, kuna tal ei ole sellel teemal midagi eriti rääkida (intervjuu sai siiski salvestatud). Hiljem siiski selgus, et osalejad olid kogenud tööstressi ja oskasid sellel teemal arutada. Oma jutustustes tõid nad üksikajalike kirjeldusi ja näiteid selle kohta, kuidas nad tööstressi ja läbipõlemist mõistavad:

Vilja: „Tundsin, et ma ei taha enam sinna tööle minna (töötas administraatorina hotellis), mind ärritas kõik, see pidev telefonivalves olek ja kliendid eriti, ei tahtnud enam üldse nendega rääkida, üldse olin närviline seal. /.../. Lõpuks tulin ära sealt, ei suutnud enam. See võiski olla siis see läbipõlemine või stress kui nüüd mõelda.“

Jaanika oli tundnud soopõhist diskrimineerimist ja üle elanud tööstressi, mis vajab antidepressantidega ravi:

„Et ma eelmises töökohas (töötas kaupluses müüjana) käisin kuus viimast aastat niimoodi tööl, et ma mitte üks hommik ei tahtnud minna ja alati ma kartsin, et ma ei tea, kuna ma olin sellises meeste kollektiivis ja juhataja oli selline noh tõeline mees, kes naisi absoluutselt ei austanud ja mina olin ainus naistöötaja, seal ma tundsin ennast halvasti. Ma läksin hirmuga tööle /.../.“

Intervjuudest selgus, et naised, kes praktiliselt on tööstressi läbi elanud, ei teadvusta seda endale või teadvustasid seda pigem tagantjärele, kui juba tõid mõned näiteid oma isiklikust tööelust.

Tööstress. Intervjuueeritavad kirjeldasid tööstressi kui töö tüütaks muutumist ja tahtmatust hommikuti tööle minna. Samuti klientidega suhtlemine tekitab vastumeelsust ja tekib tunne, et

sa ei saa oma tööga hakkama. Tööstressi tunnuseks peeti veel kurvameelsust ja suurenenud tundepuhanguid ärritavatele teguritele. Paari naise arvates muutuvad tööstressi kogevad inimesed kergesti ärrituvateks ja närviliseks. Veel toodi välja, et kui pidevalt peas keerlevad töömõtted, millele keha reageerib unetusega, siis on tegemist tööstressiga. Nimetati ka jõuetustunnet, kiiret väsimist ja tüdimustunnet. Terje seostas tööstressi ka lihtsalt keerulisema olukorraga tööl:

„Tööstressi tuleb ikka ette keeruliste juhtumite korral on siuke pingeline aeg tööl, et see on võib-olla siis tööstress“

Läbipõlemine. Üldiselt olid vastajad teadlikud, et läbipõlemine on pikem protsess, mis tekib tööstressi tagajärjel. Osad intervjuueeritavad leidsid, et nad on veel liiga vähe töötanud (2 aastat) antud alal, et jõuaks läbipõleda, aga nad olid kindlad, et oskaksid seda töökaaslasel märgata, kui selline olukord tekib. Läbipõlemine erines Terje arvates tööstressist järgnevalt:

„Läbipõlemine on natuke ulatuslikum, et see on võimetus sellel alal tööd teha või hetkel ei ole suuteline sellel alal enam tööd tegema /.../ see on siuke jätkuv tunne, et tõesti ei taha seda tööd teha, ei taha teiste inimestega suhelda /.../ vastikustunne isegi.“

Läbipõlemise sümptomitest toodi välja inimese tigeneks muutumist, kibestumist ja tahtmatust tööle minna. Veel mainiti, et töötaja töö kvaliteet langeb ja ta ei ole enam siis nii hea suhtleja kui varem:

Pilvi: " Ta ei saa naistega kontakti iseendale aru andmata. Et kui teised kõik hakkavad märkama, mitte ainult, et mina hakkamärkama, vaid ka kõik teised ka erinevates seltskondades, siis saadki aru, et kõik ilmselt põlevad läbi erinevalt“

Pilvi sõnul töötaja läbipõlemist märkavad pigem teised kaastöötajad kui läbipõlenu ise. Tema arvamus erines teistest intervjuueeritavatest, kes väitsid, et nad oskaksid enda puhul ära tunda, kui nad on läbipõlenu. Nummelin'i (2008: 82) arvates tavaliselt inimene ise ei hooa toimunud muutusi kuna need tekivad tasapisi.

4.2. Tööstressi põhjustajad naiste tugikeskuse töös

Andmetest selgus, et tööstressi põhjustajaid on erinevaid ning nad ulatuvad tugikeskusest väljapoole, nt rahastusprobleemidest tulenevad pinged, ebapiisav koostöö teiste ametiasutustega, ametnikest tulenevad takistused kui ka tööstressi võivad tekitada ebastabiilsed kliendid. Antud peatükis tulebki juttu erinevatest stressoritest selles töövaldkonnas ja kuidas need intervjuueeritute arvates mõjutavad nende tööelu. Saadud tulemused jagasin neljaks alamkategorriaks:

4.2.1. Rahastusprobleemidest tulenevad pinged

Kõigi vastajate arvates tekitas pingeid antud töös probleemid rahastusega. Selleks, et saada naiste tugikeskuse tegevuse finantseerimiseks vajaminev raha, tuleb töötajatel pidevalt tegeleda projektide kirjutamisega. Kuna puudub kindel rahastus riigi poolt, siis finantseerimine sõltub mitte niivõrd tugikeskuse töö sisust ja tulemuslikkusest, vaid projektikirjutamise oskusest.

Jaanika: „See igaaastane raha. Hakkab juba pihta jaanipäeval, et kas me järgmine aasta saame, siis hakkab sõda ja siis ta kerib ja kerib ja praegu ta on üsna kõrgpunktis ja, et see on hästi raske, sest et me ei tea üldse, kas meil on praegu tööd.“

Projektipõhine rahastus ei lase intervjueeritavatel teha klienditööd ja põhjustab neile liigseid pingeid, meelsamini tegeleksid nad selle asemel klientidega. Selline rahastamine põhjustab ka tugikeskuste omavahelisi pingeid kuna tuntakse kadedust teiste tugikeskuste suhtes, kes said oodatust rohkem raha.

Projektipõhine rahastus põhjustab intervjueeritavate sõnul ka teadmatust ja kindlustunde puudumist tuleviku suhtes.

Juta: „Et sa ei saagi kaugele mõelda tegelikult /.../ see on küll üks selline halb asi.“

Terje: „Võibski olla mingi kindlus tuleviku suhtes, et kas see on jätkusuutlik, et kindel rahastus“

Kuna tugikeskuste rahastamine toimub kord aastas, siis sõlmitakse töötajatega tähtajalised lepingud. Lepingu pikkus on üldjuhul aasta, aga on ka sõlmitud lühemaajalisi lepinguid, kuna ei teata, kas projektidest saadakse vajalikus ulatuses raha. Selline olukord tekitab töötajatel muret oma töökoha säilimise pärast. Eriti paar eakamat intervjueeritavat leidsid, et neil ei ole kerge leida päevapealt endale uut tööd. Selline olukord suurendab töötajates ebakindlust tuleviku suhtes.

Tähtajalised lepingud tekitavad veel olukorra, kus töötajatel puudub neile ettenähtud tasustatud puhkus:

Terje: „Mis on väga vajalik, on puhkus- rahaline maksustatud puhkus normaalsed 30 päeva aastas oleks väga hea, kui saaks.“

Kokkuleppel teise kolleegiga saab küll võtta nädala või kaks vabaks, kuid see kõik on oma rahakoti arvelt ja samuti teise töökaaslase töökoormus suureneb selle tulemusel. Selline tasustatud puhkuse puudumine jätab töötaja ilma võimalusest ennast korralikult tööst välja puhata, mis on tööl kogunenud pingete maandamiseks oluline.

4.2.2. Ebapiisav koostöö teiste ametiasutustega

Vastajad tõdesid, et koostöö sotsiaalameti, lastekaitse, politsei ja prokuratuuriga on naiste tugikeskuste töös väga tähtsal kohal ja on viimastel aastatel järjest efektiivsemaks muutunud.

Juta: *„Et kõik see ring, see on väga oluline, et see on toimib. Et meil on kuhu pöörduda.*

Jaanika: *„Et saadakse ikka aru, et me teeme tõsist tööd, et kui me räägime probleemist, et nad ei hakka seda siis tühja pähe võtma, et võetakse ikka nagu tõsist probleemi, et lihtsalt niisama ei tule rääkima.“*

Tugikeskuste töötajatele on oluline nende omaksvõtt teiste riigiasutuste poolt, et nende tööd ja ametit tunnustatakse ja ollakse valmis koostööks. Kiideti küll koostöö paranemist, kuid oodati suuremat toetust ja koostöö valmidust. Kahjutundega tõdeti, et ei toimu regulaarseid ümarlaudasid, kus saaks arutada erinevaid juhtumeid ja leida ühiseid lahendusi neile.

Kuna naiste tugikeskused on Eesti alles küllaltki uus nähtus, siis paljud ametiasutused ei oma täpset ettekujutust, millise tööga seal tegeletakse. Samuti on perevägivalla probleemi ulatus ja tõsidus alles hiljuti jõudnud laiema avalikkuse tähelepanu alla. Intervjuudest jäi kumama mõte, et naiste tugikeskuse töötaja ametit ei osata veel väärtustada nii Eesti ühiskonnas kui ka riigiasutuste poolt.

4.2.3. Ametnikest tulenevad takistused

Intervjuudest tuli välja, et kahjuks tuleb naiste tugikeskuse töötajatel aeg-ajalt tegeleda olukordadega, kus sotsiaaltöötaja või lastekaitsetöötaja puudulikud teadmised perevägivalla olemusest on põhjustatud olukorra, kus perevägivalla ohver ei ole saanud vajalikku tuge ja toetust. See raskendab tugikeskuse töötajate tööd, kuna neil tuleb tegeleda perevägivalla ohvri usalduse tagasivõitmisega. Samuti tõid vastajad välja, et nii mõnedki kliendid loobuvad ametnike süüdistava hoiaku tõttu abi otsimisest ja ei leiagi teed nendeni.

Juta: *„Sotsiaaltöötaja või lastekaitse tegelikult nad ei tunne eriti hästi seda teemat. Nad ei tunneta ära, kus on see manipuleeriv mees. Nad vaatavad, et mees käitub ilusti ja nad ei tunne ära seda vägivalda. Nad vaatavad, et naine on psüühiliselt haige ja ei ole teovõimeline. Et sellega tuleb kahjuks tegeleda jah, nad ei tea seda vägivalla ringi, et mis see selline on. /.../ Et nad on juba valusasti haiget saanud, seal lastekaitse juures või sotsiaaltöötaja juures, ükskõik kuhu nad on pöördunud.“*

Jaanika: „*Et pigem on neil suhtumine naise suhtes süüdistav, et mis sa oled, et ise oled süüdi, tule ära, et hästi süüdistav, et naised ka kes meie juurde jõuavad, et nad on ka täitsa suuri silmi, et nüüd ei süüdistatagi neid.*“

Juta ja Jaanika tõdesid, et vahepeal on neil selline tunne, et sotsiaaltöötaja tahab oma kohustusi nende peale panna:

„*Vahel sotsiaaltöötajad helistavad, siis paneb ka imestama, et kus maailmast nemad pärit on /.../ kui ta küsib, et kas teil on lasteaiakohta anda /.../ korterit anda ja kas teil on siis tugiisik, kes aitab lapsi kasvatada /.../ et naisel jäi koju voodihaige vanur, et kas te talle hooldekodu koha otsite. Selliseid naljakaid küsimusi esitavad!*“

Väljatoodud tsitaadid näitavad sotsiaaltöötajate mõningast teadmatust nii perevägivalla olemusest ja tagajärgedest ohvrile, aga ka tugikeskuste tööst. Selline teadmatust tekitab valesid arusaamu ja lisab pingeid sotsiaaltöötaja ja tugikeskuse töötaja omavahelisel suhtlusel.

Pilvi sõnul on tema töös esinenud olukordi, kus nii tema kui perevägivalla ohver on andnud endast kõik, et tekkinud olukorda lahendada, aga ametnike tegevusetuse tõttu jäi töö poolikuks. See tekitas Pilvis jõuetuse tunde ja edasine pingutamine näis mõttetu. Perevägivalla ohver ei saanud sellist komplektset abi, mis oleks tema olukorrale vastav. Selline olukord mõjutab töötaja töötahet negatiivselt, kuna kaob mõte asjaga edasi tegeleda.

Veel leiab Pilvi, et riiklik süsteem tolereerib vägivallatsejat, mistõttu viimane saab tihti kohtus õigeks mõistva otsuse ja rahalise kompensatsiooni- toimub täielik ressursi raiskamine:

„*Politsei peab kinni lähenemiskeelu rikkumiste pärast, lapsed varastab ära, et mida kõike ta kurat teeb, ta tuleb välja jälle ja riik maksab talle veel ebaseadusliku kinnipidamise eest /.../ see kohtu lause, et tal oli õigus naist kätkestada, sest ta oli endast väljas, tal oli vanaema surnud*“

Intervjuu käigus oli näha, kuidas see teema teda sütitas, ta tõi sellel teemal mitmeid näiteid, kuidas meie kohtusüsteem oma tööd teeb ja rääkis negatiivsetest tunnetest, mis tal siis tekivad. Samuti on esinenud ka Viljal olukordi, kus kohtusüsteemi liigne aeglus on tekitanud temas rahulolematust, sest: „*Naine vajab ju lahendusi nüüd ja praegu, mitte kaugel tulevikus*“.

Pilvi ja Vilja kogemustest lähtuvalt saab teha järelduse, et Eesti kohtusüsteemis esineb ikka veel seisukohti, et perevägivald on peresisene asi ja juhtumeid ei võeta täie tõsidusega. Samuti

on karistused vägivaldlatsejale puudulikud või liiga leebed. Selline olukord tekitab töötajas aeg-ajalt tunde, et võitlus ohvri hea käekäigupärast on kui „võitlus tuuleveskitega“.

4.2.4. Majutusteenusel olevad ebastabiilsed kliendid

Naiste tugikeskuse majutusteenuse eesmärgiks on tagada naisele turvaline keskkond, kus vägivaldlast taastuda (Hiiekivi 2015). Majutusteenusel viibimiseks peab klient nõustuma Tugikeskuse kodukorra eeskirjade täitmisega ja andma selle kohta allkirja. Intervjueeritavate sõnul esineb aeg-ajalt olukordi, kus tuleb kliendiga leping lõpetada, kuna viimane rikub kodukorda. Ebastabiilsed kliendid seavad ohtu teiste varjupaiga elanike heaolu ja rahu, põhjustades niigi stressis perevägivalla ohvritele lisapingeid. Intervjueeritavad tõdesid, et probleemid majutusteenusel viibivate ebastabiilsete klientidega on tekitanud neis ebameeldivaid tundeid ja isegi stressi. Selline intervjueeritavate poolne tõdemus näitab, et on juhtumeid, kus töötajate oskused lõppevad ja eriti raskete klientidega nad ei suuda efektiivselt tööd jätkata. Tekivad kliendi süüdistamised ja loobumine edaspidist tööst ning lepingute katkestamine .

Veel tundsid intervjueeritavad muret, mis saab ebastabiilsetest klientidest edasi, kas neil on koht kuhu edasi minna. Siinkohal töötajad tõdesid koostöö olulisust teiste ametiasutustega, et leida sellisele kliendile talle sobivaim lahendus. Kuid nenditi samas, et sellistele klientidele sobiva lahenduse leidmine on raskendatud. Ka Hiiekivi (2015) tõdes oma uurimistöös, et naised, kes on paarisuhtevägivalla ohvrid ja kellel läbielatud kannatuste tagajärjel on saanud sõltlased ja/või kellel on seetõttu raske psüühikahäire, puudub Eestis vajaliku tasemega teenus.

Viljat häirisid aga majutusteenuse ärakasutajad: „*Mõni mõtleb, et saigi nüüd endale korteri, toob veel oma mööbligi sisse, kuigi sai räägitud, et see on ajutine elamispiind* “. Ka Jaanika ja Juta rääkisid klientidest, kes ei saanud täpselt aru, mis asutusega tegu on ja tulid varjupaika üksnes seetõttu, et neil ei olnud kusagil elada ja arvasid, et saavad seal tasuta olla. Seda juhtus eriti nende tugikeskuse algusperioodil: „*Kombati ja vaadati, et mis võimalused meil on*“.

4.3. Töötajate kogemused toimetulekul tööstressiga ja läbipõlemise ennetamisega

Selles peatükis tuleb juttu tugikeskuse töötajate toimetulemisviisidest stressiolukordadega tööl. Samuti nende ennetavatest tegevustest vältimaks läbipõlemist. Saadud tulemused

jagunesid viieks alamkategoriaiks: koolituste olulisus, supervisiooni vajalikkus, erinevad pinge maandamise tehnikad, tugigrupi olemasolu ja positiivne tagasiside.

4.3.1. Koolituste olulisus

Naiste tugikeskuse teenusekirjelduses on välja toodud, et töötajad, kes töötavad vahetult klientidega, peavad olema läbinud 48 tunnise naistevastase vägivalla teemalise baaskoolituse (Reitelmann jt 2013).

Intervjueeritavate lugudest tuli selgelt välja koolituse olulisus antud töövaldkonnas. Leiti, et koolitused tõstavad teadlikkust perevägivalla olemusest ja antud töö spetsiifikast. Paremad teadmised antud valdkonnast annavad töötajate hinnangul juurde enesekindlust ja oskuse ennast kaitsta stressifaktorite eest. Juta sõnul on koolitused aidanud tal paremini perevägivalla ohvrite käitumist mõista, kui viimane otsustab mehe juurde tagasi minna: *„Et ikkagi need koolitused on meid mõjutanud, tavainimene ei saa sellest aru, et kuidas see toimub ja siit tulebki see teema, et miks sa tagasi lähed, et tule ära.“*

Pilvi jaoks oli koolitustel oluline roll nii tema tööelule kui ka isiklikule arengule.

„Mõistmine on tulnud läbi õppimiste. Ma olen igasugustel kursustel käinud, psühholoogiat õppinud ja NLP-d (Neuro-lingvistiline programmeerimine-psühhoterapia ja eneseabi meetod) jne, et aru saada, et miks inimene niimoodi käitub ja või-olla ka see, et iseenda toimetulek kõigis nendes olukordades. Eks ma kõigepealt läksin ikkagi iseennast taastama ja sellega avastadki, et asjad käivadki nii. /.../ kõigil on õigus elada nii nagu ta tahab ja teada, et see tsükel ongi selline, et nad ei pea kohe hakkama murdma oma elus midagi lahti ja lõhkuda /.../ siis see lihtsalt ongi nii ja seda tuleb aktsepteerida, et see ei pane stressama, sest ma tean, et see käib nii.“

Tsitaat näitab, et koolitused aitavad mõista vägivalla ohvrit ja austada tema valikuid ja seega ka tema vastutust oma heaolu eest. Samuti seda, et töös kliendiga on oluline ka eneseteadmine: inimene, kellel on hea teadmine iseendast, teeb oma tööd edukamalt.

Intervjueeritavad hindasid koolituste kvaliteeti erinevalt. Jaanika ja Juta arvates on mõned koolitused *„küll kuidagi mõjuta jäänud, oleme pigem ära istunud need kaks päeva.“* Kuigi koolitus ei vastanud nende ootustele, siiski hindasid nad kõrgelt võimalust seal suhelda teiste naiste tugikeskuste töötajatega ja vahetada omavahel kogemusi. Oluline ongi pakkuda sellise raske kliendigrupiga või tõsiste probleemidega tegelevatele töötajatele kvaliteetseid koolitusi,

aga ka planeerida selliseid koolituskavasid, kus praktikud saaksid omavahel rohkem ja ka juhitult suhelda (nt gruppitööd, paaris ülesanded, mitte ainult loengumoodi ettekanded).

4.3.2. Supervisioon

Toimetulekul stressiolukordadega tööl ja läbipõlemise ennetamisel pidasid intervjueeritavad tähtsaks supervisiooni võimalikkust nende töös. Naiste tugikeskuse töötajatele on ettenähtud regulaarne supervisioon (Reitemann jt 2013).

Pilvi: *„Meil on praegu tänu sellele Norra projektile supervisioon ette nähtud, me oleme seda kasutanud, mitte täies mahus, lihtsalt et kuna me tuleme toime ütleme nende juhtumitega, et supervisioon on juhtumipõhiselt.“*

Intervjueeritavate arvates on supervisioon aidanud neil paremini mõista keerulisi juhtumeid ja leida neile parimad lahendused. Samuti aitab see kaasa tööalaste pingete maandamisele, kuna töötajal on võimalus endasse kogutud negatiivsed tunded lahti rääkida. Jutta ja Jaanika arvates on supervisioon oluline just tööle asumise algusjärgus, kui tekib palju kahtlusi oma oskustes ja ametialases pädevuses.

Jutta: *„Kui me üksteist ei tundnud ja et tööd käima saada ja et mõtteid tuli küll hästi palju sealt“.*

Jaanika: *„Algul oli hästi vaja /.../ no muidugi me saame seda praegu ka kord kvartalis, aga me ei tunne tast enam niimoodi puudust. Mõnikord ta isegi segab meid, et me ei viitsigi istuda, me pigem teeksime parem tööd.“*

Terje arvates on aga just järjepidevus supervisiooni puhul tähtis. Et mõned üksikud käimised ei anna piisavalt tulemusi, vaid see peaks toimuma regulaarselt. Kuna supervisioonide rahastus toimub projektipõhiselt, siis puudub kindlustunne nende jätkumise osas. Oma kogemustele toetudes saan tõdeda, et minu esimene supervisioon toimus alles aasta pärast tugikeskuses töötamist, kuna enne ei olnud asutusel rahalisi võimalusi oma töötajaid sinna saata.

4.3.3. Erinevad pinge maandamise tehnikad

Uurides intervjueeritavatelt, kuidas nad maandavad tööl kogunenud pingeid, toodi välja erinevaid tehnikaid:

Terje: *„Ja muidugi siis tehnikad, raske juhtumi korral ongi siis see, et lähed duši alla või lähed loodusesse jalutama või lähed elukaaslasega rattaga sõitma või teete midagi koos või vahepeal loed mingit raamatut, vaatad komöödiat“.*

Oluliseks peeti töö ja isikliku elu lahus hoidmist. Hea töö vajab tervet ja puhunud inimest. Lähedastega koos veedetud aeg aitab töötajal taastuda ja ka paremini oma tööd teha. Kui koju jõudes keerlevad peas veel töömõtted, siis leiab Terje, et:

„See on paratamatus selles suhtes, et selles ongi see, et teadlikult siis et kas läbi mõelda see juhtum või siis mõeldagi, et ma mõtlen selle üle homme, et homme on uus tööpäev ja lahendan seda edasi homme, et hetkel ma ei saa midagi teha, et see on see, kuidas sa oma mõtteid juhid ja siis ongi see, et oled oma lähedastega ja teed midagi toredat.“

Üldiselt väärtustasid kõik vastajad oma vaba aega ja püüdsid sellel ajal oma mõtteid tööst kõrvale juhtida koduste tegevusega. Jutal on väike laps kodus, kellele kulub kogu tema tähelepanu ja energia tööst vabal ajal: *„Mul hea trenn kodus väikse poisiga“*. Jaanika jalutab koertega ja maandab ennast sellega. Vilja jaoks on oluline sõbrannadega koos veedetud aeg.

Pilvi leiab, et õpetades naistele erinevaid pinge maandamise tehnikaid (näiteks joogat), aitab see teda ennastki rahulikumaks muutuda ja uued teadmised kinnistuvad paremini.

„Ühel koolitusel käisin, kus öeldi, et 90% inimene omandab siis, kui ta õpitud asju edasi annab ja selleks mul tugigrupp ongi, et mul endale jääks meelde midagi, selleks ma pean kellelegi rääkima ((naerab)).“

Veel pidas Pilvi oluliseks stressi maandamist läbi loovtegevuste: *„Kui sa teemat kuidagi teistmoodi väljendada ei saa, siis võta kunst appi“*. Ühised loovtegevused koos tugikeskuse klientidega aitavad leida viimastega paremini kontakti ja samal ajal vabaneda tööga seotud pingetest. Koos valmistatakse kruuse, tehakse suvelaagrit ja etendust, mis annab ka perevägivalla ohvritele võimaluse ennast väljendada ja näha maailma läbi kunsti.

Pilvi: „Et see, mida ma naistega teen, see tegelikult on minu enda ka stressi maaandaja, et ma ei teeks ilmselt neid samu asju, kui see mulle ei meeldiks või kui see mulle endale ka midagi ei annaks“.

Kõik intervjuueeritavad kiitsid perekonna mõistvat suhtumist nende töösse ja seda peeti väga oluliseks. Eriti kui tuli kiire tööasi vahele ja oli vaja pere juurest lahkuda, siis on lähedaste toetus ülivajalik.

Jaanika: *„Mina olen küll supi ikka nii põhja kõrvetanud, et ma tulin ka kiiruga, kui (kliendi nimi) tulin vastu võtma, ma arvasin, et ma keerasin supi kinni ja kui mees koju jõudis oli juba ära söestunud, põlema veel ei läinud.“*

Juta: „Eks ikka jäävad asjad pooleli ja siis jätkadki pooleli ja teed edasi pärast lihtsalt, pead hästi organiseerima oma asju kohe, ümber mõtlema, et see omadus peab küll siin olema jah. Ma arvan, et võib-olla kõik kindlasti ei suuda selliseid asju.“

Viimasest tsitaadist saab välja lugeda, et töö -ja koduelu oleksid omavahel kooskõlas, on tähtis hea organiseerimisoskus. Ka Terje pidas tähtsaks, et töö –ja pereelu oleksid omavahel tasakaalus. Üldiselt ei tahetud pereliikmeid oma tööasjadega liigselt koormata. Samuti toodi välja konfidentsiaalsusnõude olemasolu, mis ei lubagi tööl juhtunust pereringis arutada. Sellises olukorras peeti tähtsaks head läbisaamist kaaskolleegeidega, kellega siis tööasju arutada.

4.3.4. Tugigrupp

Intervjueeritavate jaoks oli oluline, et nad saaksid teiste praktikutega oma tööl tekkinud olukordadest ja probleemidest rääkida. See aitab neil vabaneda tööpingetest ja leida uusi ideid ja motivatsiooni edasiminekuks. Jaanika ja Juta leidsid (töökaaslased 2 aastat), et neil on omavahel väljakujunenud väga hea koostöö ja nad klapivad hästi, mistõttu saavad kõiki pähe tulnud mõtteid üksteisega arutada ning ei pea tundma muret selle pärast, mida teine temast mõtleb. Juhtumite üle arutamine ja nende lahtirääkimine aitab neil „neid asju endast välja rääkida, me räägime ja siis ta jääb kuskile.“. Naiste hea koostöö ja läbisaamine tuli ka neid intervjueerides selgelt välja, kui üks alustas juttu ja teine lõpetas.

Peale oma kaastöötajate kuuluvad tugikeskuse töötajate tugigruppi veel psühholoog ja jurist (tugikeskuse omad), ohvriabi töötajad, politseinikud, politseiuurijad, sotsiaaltöötajad ja lastekaitsetöötajad. Kõik intervjueeritavad pidasid väga oluliseks, et koostöövõrgustik toimiks. See lihtsustab oluliselt nende igapäeva tööd ja annab parima tulemuse kliendi heaolu saavutamisel.

Paar intervjueeritavat hindasid võimalust saada asjalikku nõu oma tugikeskuse psühholoogilt, kellega saab alati läbi arutada tööga seoses tekkinud keerulisi olukordi. Kiideti tema ametialast pädevust ja oskust toetada töötajat raskel hetkel. Kiideti ka koostöö paranemist politseiga, mida seostati perevägivalla teemaliste koolitustega, mida politseiametnikud on viimaste aastate jooksul regulaarselt saanud. Samuti seadusandluses toimunud muudatused annavad politseile suuremad võimalused tegutsemiseks:

Jaanika: „Jah sest nüüd on ka politseisüsteemis midagi muutunud, minu meelest, kui nad lähevad koju vägivallajuhtumile nad teevad kohe mingi paberi, mis vanasti ei

olnud ja nad annad ka kohe ohvriabile teada /.../ seal mingi muudatus oli 2014 aasta lõpus, siis muutus politsei hästi aktiivseks“.

4.3.5. Positiivne tagasiside klientidelt

Kõikide intervjueeritavate jaoks oli oluline nende klientidelt saadud positiivne tagasiside. Parim tunnustus nende tööle on, kui klient vabanes vägivaldsest suhtest ja sai oma elule uue suuna. See andis töötajatele indu ja motivatsiooni edasi töötada.

Pilvi: „Stressi maandaja on ka see, kui ma näen, et selle naise elus toimubki muutus eks ole noh, et see, et ma ei räägi kogu aeg seinaga nagu, et ta ikkagi võtab midagi vastu ja ta teeb, ta tuleb sellega kaasa ja jaa ja nende elu läheb ülesmäge, see ongi see positiivne, mis meie töös olla saab.“

Rääkides intervjueeritutega, siis oli näha, kuidas nende nägu lõi särama, kui nad jutustasid, kuidas nende kunagised kliendid nähes töötajat linna peal, tulid temaga rääkima. Selline endiste klientidega kohtumine loob meeldiva enesetunde ja annab jõudu antud valdkonnaga edasi tegeleda. Kuna töö kliendiga võib kujuneda pikaajaliseks ja kohe ei pruugi tulemust näha olla, siis on töötajale väga oluline iga positiivselt lõppenud juhtum ja saadud tagasiside oma tööle. Olgu selleks siis tunnustus teistelt kolleegidelt, endistelt klientidelt või teistelt koostöövõrgustikelt ja vahel *„piisab ka sellest, kui ma tean, et tal (kliendil) on kõik hästi, mul on kohe süda rahul“.*

4.4. Järeldused

Analüüsist selgus, et intervjueeritavad pigem ei olnud teadlikud tööstressist ja läbipõlemisest, vaatamata sellele, et neil olid kogemused olemas. Alles siis, kui nad hakkasid oma eelnevatest töökogemustest rääkima, selgus, et tegelikult nad teavad antud teemast päris palju, aga mitte sellepärast, et neid oleks kuidagi ette valmistatud, vaid lihtsalt oma kogemusele tuginedes. Siit järeldub, et kuna tugikeskuste töötajad ei ole eriti teadlikud antud valdkonnas, siis tuleks tõsta nende teadlikkust tööstressi sümptomitest ja läbipõlemise ennetamisest läbi vastavasisuliste koolituste. Samuti tuleks kolleegidel olla üksteise suhtes tähelepanelikum läbipõlemise suhtes, mis on võimalik vaid omades viimasest häid teadmisi.

Uurimistöö tulemustest selgus, et tööstressi põhilisteks põhjustajateks naiste tugikeskuste töös olid: rahastusprobleemidest tulenevad pinged, ebapiisav koostöö teiste ametiasutustega, ametnikest tulenevad takistused ja majutusteenusel olevad ebastabiilsed kliendid. Kuna Tugikeskustel puudub kindel rahastus riigi poolt, siis rahastus sõltub mitte niivõrd tugikeskuse töö sisust ja tulemuslikkusest, vaid projektikirjutamise oskusest. Projektide kirjutamine võtab liiga suure osa töötajate tööajast, mistõttu klienditöö kannatab selle all. Samuti jõudis ka Kallaste oma 2013 aastal läbiviidud uurimistöös järeldusele, et hetkel pole välja töötatud kindlat riiklikku süsteemi kuidas, mis rahadega ja mismoodi tuleks ülal pidada naiste varjupaiku Eestis. Lisades veel, et kui töötajad ise peavad muretsema, kust tugikeskuse tööks raha saada, siis see võtab ära võimalused ja aja, mille tulemusel ei saa spetsialistid tegeleda reaalsete probleemide ja abivajajatega, rääkimata ennetustööst.

Kuna tugikeskuste rahastamine toimub kord aastas, siis sõlmitakse töötajatega tähtajalised lepingud, mis toob kaasa töötajate ebakindluse tuleviku suhtes. Ka Raumo (2008: 88-89) tõdeb, et tähtajalised lepingud ja suurenenud ebakindlus tööhõives lisavad pingeid ja psühholoogilisi probleeme töötajatele. Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri poolt 2012- 2013 korraldatud küsitluse andmetel selgus, et 71% eestlastest pidas töökoha säilimisega seotud ebakindlust enim levinumaks tööstressi põhjuseks. Järelikult tagamaks naiste tugikeskuste jätkusuutlikkus ja rahastusest tulenevate pingete maandamiseks on vajalik tugikeskuste kindel riiklik rahastus. Samuti tuleks töötajatele anda vastavasisulist abi ja õpetust, kuidas oma tööga ja tekkinud pingetega toime tulla, kui ei ole kindlat rahastust.

Tugikeskuste töötajatele jaoks oli oluline nende tunnustamine teiste riigiasutuste poolt, et nende tööd ja ametit osatakse hinnata ning ollakse valmis koostööks nendega. Tunti puudust regulaarsetest ümarlaudadest, kus saaks arutada erinevaid juhtumeid ja leida ühiseid lahendusi

neile. Ka Hansson ja Derman (2007) on seisukohal, et ameti madal sotsiaalne väärtustamine põhjustab töötajatel tööstressi. Seoses eelpool öelduga, tuleks rohkem korraldada regulaarseid ümarlaudasid erinevate ametkondadega, mis aitavad paremini lahendada keerulisi juhtumeid ja tõstavad tugikeskuste töötajate ameti väärtust teiste silmis.

Uuringust selgus, et naiste tugikeskuste töötajatel tuleb aeg-ajalt tegeleda juhtumitega, kus sotsiaaltöötaja või lastekaitsetöötaja puudulikud teadmised perevägivalla olemusest on põhjustatud olukorra, kus perevägivalla ohver ei ole saanud vajalikku tuge ja toetust. Ametnike teadmatusest perevägivallast tekitab valesid arusaamu, millega tuleb midagi ette võtta, näiteks läbi viia vastavasisulisi koolitusi. Hiiekivi (2015) poolt läbiviidud uurimistööst selgus samuti, et naistele on vägivaldsest suhtest väljapääsu otsimisel olulise tähtsusega spetsialistide suhtumine ja hoiakud, mida nad kogevad juhtunust rääkimisel. Kui naine satub rääkima spetsialistiga, kes ei ole teadlik vägivalla dünaamikast ning tema suhtumine tekitab kannatanus süütunde võib juhtuda, et tekib vastumeelsus abistamisprotsessiga jätkata (ibid). Ka Kass (2014) toob oma uurimistöös esile, et perevägivalla ohvrid kogevad abi otsimisel süüdistavat ja etteheitvat suhtumist ja praktikud andsid sobimatut nõu, mille põhjuseks on teadmatusest perevägivalla olemusest. Praktikute tulenevate takistuste vähendamisel on võtmerolliks ka Kassi (2014) arvates praktikute koolitamine perevägivalla teemal.

Ametnikest tulenevate takistusena tuli veel välja, et Eesti kohtusüsteemis esineb ikka veel seisukohti, et perevägivald on peresisene asi ja juhtumeid ei võeta täie tõsidusega, karistused on vägivallatsejale puudulikud või liiga leebed. Ka Soo (2015) toob oma uurimistöös välja, et mõned naiste tugikeskuse majutusteenusel viibinud naised olid nõrkinud kohtunike ja lapse esindajate ignorantsuses vägivalla suhtes. Naiste sõnul püüdis kohus eirata politsei tõendeid vägivallaintsidentide kohta, samuti tugikeskuse juristi ning töötaja arvamust jagatud hooldusõiguse ning sagedaste kohtumiskordade kahjulikkusest lapsele ja emale (ibid).

Üheks stressi põhjuseks tugikeskuse töös oli majutusteenusel olevad ebastabiilsed kliendid. Selline intervjuueeritavate poolne tõdemus näitab, et on juhtumeid, kus töötajate oskused lõppevad ja eriti raskete klientidega nad ei suuda efektiivselt tööd jätkata. Järelikult vajavad töötajad rohkem ettevalmistust, kuidas reageerida ebastabiilsetele klientidele ja õpetust nendega toimetulekul.

Uuringust selgus, et tööstressiga toimetulekul ja läbipõlemise ennetamisel olid töötajatele abiks koolitus, supervisioon, erinevad pingemaandamise tehnikad, tugigrupi abi ja positiivne

tagasiside oma tööle. Koolitused aitavad mõista vägivalla ohvrit ja austada tema valikuid ning suurendavad eneseteadlikkust. Järelikult on oluline pakkuda sellise raske kliendigrupiga tegelevate töötajatele kvaliteetseid koolitusi, aga ka planeerida selliseid koolituskavasid, kus praktikud saaksid omavahel rohkem juhitud suhelda. Ka Nummelin (2008: 102-103) peab oluliseks personali arendamist läbi koolituste, mis aitavad kaasa töö kvaliteedi tõusule, arendavad töötajate oskuseid ja toimetulekut oma tööga, mis omakorda toetab töölkäimist ja vähendab töölt puudumiste arvu.

Uuringu tulemusel on tööstressiga toimetulekul oluline roll regulaarselt toimuval supervisioonil. Ka McLeod (2008: 372-373) peab supervisiooni nõustamistöös oluliseks ja toob välja selle kolm põhilist ülesannet: harida, toetada ja juhtida nõustajat. Järelikult peaks kõikidele tugikeskuste töötajatele olema tagatud järjepidev supervisioon.

Veel ilmnes uuringust, et toimetulekul tööstressiga on suur roll oskusel seada piirid töö –ja vabaaja vahele. Samuti oli oluline lähedaste mõistev suhtumine ja koos veedetud aeg. Ka McLeod (2008) leiab, et suur töökoormus, traagilised juhtumid ja väljapääsmatutena tunduvad olukorrad tekitavad negatiivseid emotsioone, nõustajal on kasulik seada endale piirid aja, ruumi, info, privaatsuse, kontakti ja turvalisuse osas. Samuti Leminen (2011) uurides Espoo naiste turvakodu töötajaid, leidis et isiklik elu mõjutab nende tööga rahulolu, kui kodus on kõik korras, siis töötajate arvates tulid nad tööl paremini toime ja jaksasid rohkem. Siimes (2008: 35-36) tõdeb samuti, et stressiga toimetulekuks on olulisel kohal lähedaste toetus ja nendega suhtlemine. Kuna enamuses tugikeskustes puuduvad selged piirid töö- ja vabaaja vahel ning kindel tasustatud puhkus, siis tuleks varjupaiga juhtkonna poolt teha muudatusi töögraafikutes, et töötajatel tekiks võimalus ennast tööst välja puhata.

Uuringu tulemusel selgus, et tööstressi vähendavalt mõjus ka tugigrupi olemasolu. Seetõttu on oluline, et tugikeskuse töötajatel oleks võimalus rääkida oma tööprobleemidest teiste praktikutega. Ka Siimes (2008: 37) toob välja tugigrupi olemasolu vajalikkuse stressi maandamisel. Ta leiab, et üksteist kuulates ja ühiselt probleeme arutades aidatakse vähendada kogunenud pingeid.

Ja lõpetuseks saab uuringus välja tuua klientidelt positiivse tagasiside saamise olulisuse. Nähes oma töö tulemuslikkust ja tänulikke kliente, aitab see töötajatel vähendada tööstressi. Seetõttu oleks vajalik rohkem tunnustada tugikeskuse töötajaid nii avalikult kui ka kaaskolleegide poolt. Ka Leminen'i (2011) uurimustööst selgus, et naiste tugikeskuste

töötajatele annab positiivne tagasiside töökaaslastelt ja klientidelt motivatsiooni edasi töötamiseks ja loob tööga rahulolu tunnet.

KOKKUVÕTE

Järjest enam hinnatakse stressivaba töökeskkonda. Siiani pole piisavalt tähelepanu pööratud naiste tugikeskuste töötajate toimetulekule sellise stressirohke tööga. Seetõttu on minu bakalaureusetöö eesmärgiks analüüsida naiste tugikeskuste töötajate kogemuste esitusi seoses tööstressi ja läbipõlemisega. Saadud vastused on olulised mõistmaks millised mõjud on antud töövaldkonnas naiste tugikeskuste töötajatele. Käesolevas uurimistöös saadud tulemused põhinesid viie töötajaga tehtud intervjuul, mis viidi läbi neljas Eestis tegutsevas naiste tugikeskuses.

Uurimuses selgus, et töötajad pigem ei olnud teadlikud tööstressist ja läbipõlemisest, viimaseid kirjeldati rohkem läbi oma isiklike eelnevate kogemuste, aga mitte sellepärast, et töötajaid oleks kuidagi ette valmistatud. Uurimustööst järeldub, et kuna tugikeskuste töötajad ei ole eriti teadlikud antud valdkonnas, siis tuleks tõsta nende teadlikkust tööstressi sümptomitest ja läbipõlemise ennetamisest läbi vastavasisuliste koolituste.

Tööstressi põhilisteks põhjustajateks naiste tugikeskuste töös olid: rahastusprobleemidest tulenevad pinged, ebapiisav koostöö teiste ametiasutustega, ametnikest tulenevad takistused ja majutusteenusel olevad ebastabiilsed kliendid. Tugikeskuste projektipõhine rahastamine põhjustab töötajates ebakindlust tulevikus suhtes ja segab klienditööle pühendumist. Tekkinud olukorra lahendamiseks on vajalik tugikeskuste kindel riiklik rahastus. Koostööd teiste ametiasutustega hinnati ebapiisavaks, järelikult tuleks senisest enam korraldada regulaarseid ümarlaudasid erinevate ametkondadega, mis aitavad paremini lahendada keerulisi juhtumeid ja tõstavad tugikeskuste töötajate ameti väärtust. Ametnikest tulenevad takistused põhinesid nende teadmatusel perevägivalla olemusest ja seetõttu tuleks läbi koolituste tõsta nende teadlikkust selles valdkonnas. Ilmnes ka, et töötajad vajavad senisest rohkem ettevalmistust, kuidas reageerida ebastabiilsetele klientidele ja õpetust nendega toimetulekul.

Uuringust selgus, et tööstressiga toimetulekul ja läbipõlemise ennetamisel olid abiks kvaliteetsed koolitused ja järjepidev supervisioon. Samuti kasutati erinevad pingemaandamise tehnikad, tugigrupi abi ja hinnati positiivset tagasisidet oma tööle, mis annab motivatsiooni edasi tegutseda. Oluliseks peeti ka töö ja isikliku elu lahus hoidmist ja võimalust tööst vabal ajal perekonnaga koos olla.

Lõpetuseks võib öelda, et töötajate kirjeldused annavad küllaltki ülevaatliku pildi nende kogemustest tööstressiga ja läbipõlemise ennetamisega. Andes vastuseid nii tööstressi põhjustest kui ka sellega toimetulemise viisidest.

KASUTATUD KIRJANDUS

Eesti Naiste Varjupaikade Liit. (2015). <http://naisteliin.ee> (12.05.2016)

Eesti töö-elu uuring 2009. (2011). Töötervishoid.

http://www.stat.ee/public/teadustood/2011/Eesti_tooelu-uuring_2009.pdf (10.05.2016)

Elenurm, E. (2011). Kuidas hoida töötajate vaimset tervist ja ennetada läbipõlemist.

Sotsiaaltöö nr 5. Lk 34-38

European Agency for Safety and Health at Work . (2002). *Working on stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

<https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/magazine/5> (10.05.2016)

European Agency for Safety and Health at Work. (2013). *European Opinion Poll on Occupational Safety and Health*.

<file:///C:/Users/kasutaja-pc/Downloads/eu-poll-press-kit-2013.pdf> (10.05.2016)

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur. *Mis on psühhosotsiaalsed riskid ja stress?*

<https://osha.europa.eu/et/themes/psychosocial-risks-and-stress> (10.05.2016)

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn out.

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/pdf> (20.05.2016)

Gaidajenko, A. (2009).Psühhosotsiaalse töökeskkonna analüüs SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla kliinikute õdede ja laborantide näitel. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Ülikool.

Hansson, L., Derman, N. (2007). Eesti Inimarengu Aruanne 2006. Tööstress ja tervis.

http://kogu.ee/public/trykised/EIA06_est.pdf (20.05.2016)

Henriksson, M., Lönnqvist, L. (2009). *Psykiatria. Psyykkiset kriisit, sopeutumishäiriöt ja stressireaktiot*. Gummerus Kirjapaini OY. Lk 284-285.

Hiiekivi, M. (2015). *Naiste kogemused paarisuhtevägivallast väljumisel ja abi saamisel*. Bakalaureusetöö. Tartu: Tartu Ülikool

Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. (2010). *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Medicina

- Kallaste, H. (2013). *Juhtumikorraldus Pärnu naiste varjupaiga teenuste taotlejatega: võimalused ja probleemid*. Lõputöö. Pärnu: Tartu Ülikool
- Kalmus, V., Masso, A., Linno, M. (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. <https://sisu.ut.ee/samm/kvalitatiivne-sisuanalyys> (22.05.2016)
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitudes and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24. Lk 285–308.
- Kass, V. (2014). *Perevägivalda ohvrite kogemused abi otsimisel Eestis*. Bakalaureusetöö. Tartu: Tartu Ülikool
- Kompier, M., Levi, L. (1994). Stress at work: causes, effects and prevention. file:///C:/Users/kasutaja-pc/Downloads/SY8494888ENC_001.pdf (22.05.2016)
- Krug, E.G., Dahlberg, L.L., Mercy, J.A., Zwi, A.B., Lozano, R. (2002). World report on violence and health, World Health Organization. http://whqlibdoc.who.int/publications/2002/9241545615_eng.pdf?ua=1 (22.05.2016)
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Infotrükk
- Leminen, L. (2011). *Voimavaroilla voittoon - kokemuksia Espoon turvakodin työntekijöiden työhyvinvoinnista*. Otaniemi: Laurea ammattikorkeakoulu
- Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M., Strömpl, J. (2014). Intervjuu. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. <https://sisu.ut.ee/samm/intervjuu> (25.05.2016)
- Maslah, C., Leiter, M. P. (2008). *Läbipõlemine*. Kirjastus: Väike Vanker.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. file:///C:/Users/kasutaja-pc/Downloads/maslach_01_jobburnout.pdf (20.05.2016)
- McLeod, J. (2008). *Nõustamisoskus*. Kirjastus: Väike Vanker.
- Mis on tööstress*. Tööinspektsioon. <http://stressivastu.ee/index.php?id=66> (20.05.2016)
- Lindqvist, M. (2008). *Aitaja vari*. Kirjastus: Väike Vanker.

Nummelin, T. (2008). *Stressi haastaa työkyvyn- varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna*. Juva, WSOY Helsinki

Rauramo, P. (2008). *Työhyvinvoinnin portaat*. Helsinki: Edidä Prima OY.

Reitelmann, E., Piirisild, K., Sinisalu, K., Albrant, M., Mikiver, I. (2013). Naiste tugikeskuste teenusekirjeldus. http://naisteliin.ee/files/80_Naiste%20tugikeskuse%20teenusekirjeldus.pdf (21.05.2016)

Räisänen, K., Karila, I. (2007). *Miten työstressiä voi hallita?* Duodecim 6/2007. Lk 743–750.

Sallaste, E. (2006). *Töö omadused ja tajutud töökoormus*. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Ülikool.

Selye, H. (1978). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Seppo, I., Järve, J., Kallaste, E., Kraut, L., Voitka, M. (2010). Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis. <http://rahvatervis.ut.ee/bitstream/1/1901/1/Seppojt2010.pdf> (15.05.2016)

Siimes, K. (2008). *Stressi aiheuttaa 80% sairauksista*. Kuopio: Kopijyvä.

Soo, K. (2013). Naiste tugikeskuste klientide arvamused saadud abist. http://naisteliin.ee/files/83_Naiste%20tugikeskuse%20klientide%20arvamuste%20uuringu%20raport%20november%202015.pdf (20.05.2016)

Strömpl, J., Selg, M., Linno, M. (2012). *Narratiivne lähenemine sotsiaaltööuurimuses. Laste väärkohtlemise lood*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Taylor, S. E. (2006). *Health Psychology*. New York: McGraw-Hill

Tsui, M. (2005). *Social Work Supervision*. Sage Publication.

Tuomi, J., Sarajärvi A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Lk 75.

Vesterinen, P. (2006). *Työhyvinvointi ja esimiestyö*. Juva, WSOY Helsinki.

Vlăduț, C. I., Kállay, É. (2010). Work stress, personal life, and burnout. Causes, consequences, possible remedies. *Cognition, Brain, Behaviour: An Interdisciplinary Journal* 3. Lk 261-280.

INTERVJUUKAVA

Millised arvamused on naiste tugikeskuste töötajatel tööstressist ja läbipõlemisest?

- 1) Milline näeb välja sinu tavaline tööpäev?
- 2) Kui kaua oled sellel alal töötanud?
- 3) Mida tähendavad sinu jaoks sellised mõisted nagu tööstress ja läbipõlemine?

Kuidas kirjeldavad töötajad oma tööstressi põhjustajaid ja nendega toimetulekut?

- 1) Räägi palun, mis sinu arvates põhjustab naiste varjupaiga töös tööstressi?
- 2) Räägi mulle mõni lugu, kus oled tundnud ennast eriti haavatavana. Mis on aidanud parandada su enesetunnet?
- 3) Kuidas sinu arvates mõjutab töö naiste varjupaigas sinu isiklikku elu ja tervist?
Milliseid muutuseid oled märganud?

Kuidas tugikeskuste töötajad ennetavad tööstressi ja läbipõlemist?

- 1) Millised samme sa oled astunud, et vähendada tööstressi ja ennetada läbipõlemist?
- 2) Mida sinu hinnangul annaks veel ära teha või mida muuta, et naiste varjupaiga töös oleks vähem stressi?
- 3) Soovid sa millestki veel rääkida, midagi mida ma ei ole osanud küsida, aga sa tahaksid seda minuga jagada?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Siiri Värva,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Naiste tugikeskuste töötajate tööstress ja läbipõlemine nelja tugikeskuse näitel”, mille juhendaja on PhD Judit Strömpl,
 - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, **02.06.2016**